BBVA | CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Proceso de Contingencia BBVA net cash

BBVA Colombia

Manual de Usuario – Canal de Contingencia

En esta guía encontrará el paso a paso para que pueda acceder y hacer uso del servicio de contingencia para el envío de sus archivos de pagos en caso de fallas en la Banca Electrónica BBVA net cash.

Si usted es el **Usuario Administrador** de la referencia BBVA net cash, comuníquese con su línea de atención, en donde le solicitarán confirmar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Número de Referencia BBVA net cash.
- Últimos cinco números que aparecen al respaldo del dispositivo de seguridad Token .
- Correo electrónico con el cual se encuentra registrado en BBVA net cash.

Recuerde indicar al asesor de la línea el número de archivos que desea enviar, para que éste le otorgue el mismo número de tickets.

BBVA | CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Después de comunicarse con la línea de atención, recibirá en el correo registrado del Usuario Administrador la siguiente información:

1. Número de Ticket con el que será atendido el proceso de pago de su archivo.
2. Hoja de Ruta.
3. URL de descarga de Guía – Paso a paso – y aplicativo, para enviar su archivo a operaciones.

1

Ejemplo de TICKET

#652

2

3

https://www.bbva.com.co/web/empresas/institucional/recaudo-y-banca-electronica/bbva-net-cash

1

Ejemplo de TICKET

#652

Deberá enviar un correo por TICKET junto con una hoja de ruta y su correspondiente archivo de pagos.

En caso de enviar más de un archivo de pagos deberá solicitar un ticket adicional por archivo.

2

La hoja de ruta, permitirá identificar los datos básicos del archivo de pagos, así como el número de total de beneficiarios y el monto total a pagar.

¿Cómo diligenciar la hoja de Ruta?...

BBVA Servicio de Contingencia	
Información Para Carga del Archivo de Pagos	
Tipo de pago a realizar	
Tipo de Identificación del Ordenante	
Número de Identificación del Ordenante	
Dígito de Verificación de identificación del Ordenante	
Fecha de proceso del pago (DD/MM/AAAA)	
Tipo de Cuenta del Ordenante	
Número de Cuenta del ordenante (de 9 ó 10 Caracteres)	
Nombre del Cliente Ordenante	
Dirección del Cliente Ordenante	
Número de Referencia BBVA net cash	
Número de registros que contiene el archivo de pago	
Monto total del archivo de pago	
Tipo de Archivo a cargar	
Nombre de Contacto	
Número de teléfono de contacto (celular)	

Tipo de pago a realizar

Le permitirá identificar el tipo de Pago que desea realizar

1 - Transferencias
2 - Nomina
3 - Pensionados
5 - Pago a Proveedores

Tipo de Identificación del Ordenante

Le permite seleccionar el tipo de identificación del ordenante que envía el pago.

01- Cédula de ciudadanía
02- Cédula de extranjería
03- N.I.T. Persona Jurídica
04- Tarjeta de Identidad
05- Pasaporte
06- Nit Extranjería
07- Sociedad extranjera sin N.I.T. En Colom
08- Fideicomiso

Número de Identificación del Ordenante — Digite el número de identificación del ordenante que envía el pago.

Dígito de Verificación de identificación del Ordenante — Digite el número de verificación del NIT (en caso de haberlo seleccionado) en los demás casos debe ir un 0

Fecha de proceso del pago (DD/MM/AAAA) — Digite la fecha de proceso siguiendo el patrón, donde DD: día, MM: MES y AAAA: Año

Tipo de Cuenta del Ordenante

Seleccione su tipo de cuenta del ordenante

01- Cuenta Corriente
02- Cuenta de Ahorros

Número de Cuenta del ordenante (de 9 ó 10 Caracteres) — Digité su número de cuenta del ordenante

Nombre del Cliente Ordenante
Dirección del Cliente Ordenante — Digité el nombre del cliente ordenante y dirección registrados

Número de Referencia BBVA net cash — Digité el número de su referencia BBVA net cash

Número de registros que contiene el archivo de pago — Digité el número de registros del archivo de pago a cargar *

Monto total del archivo de pago — Digité el monto total del archivo de pagos a cargar *

Tipo de Archivo a cargar

Seleccione el tipo de archivo a cargar

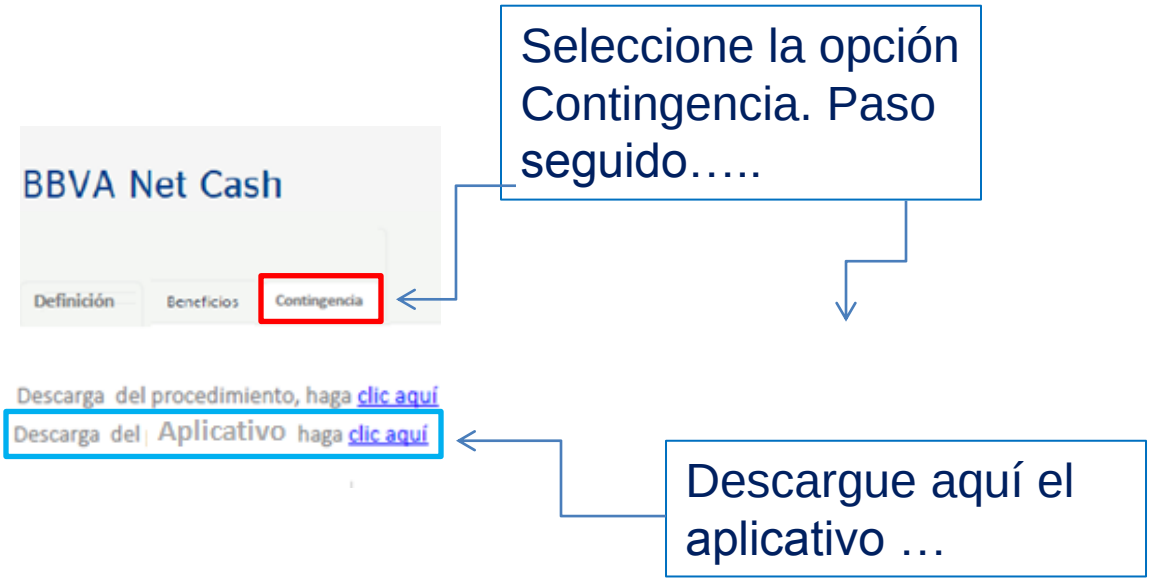
1- Archivo por Lineas
2- Archivo por Identificadores

Nombre de Contacto
Número de teléfono de contacto (celular) — Los datos a relacionar acá son los datos de la persona a quien se notificará rechazo o aplicación del pago.

***Si desconoce el número de registros y el monto Total del archivo a pagar**

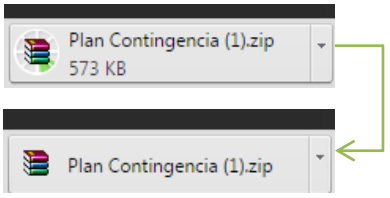
BBVA le proporciona un aplicativo que le ayudará a validar estos datos, este se encuentra en la URL adjunta en el correo junto a su TICKET y hoja de RUTA, que lo llevará a esta pantalla:

3 https://www.bbva.com.co/web/empresas/institucional/recaudo-y-banca-electronica/bbva-net-cash

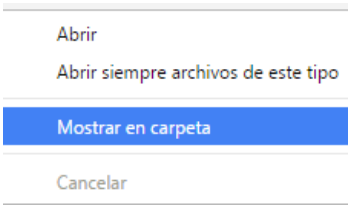


BBVA | CORPORATE & INVESTMENT BANKING

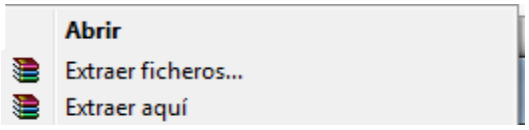
1 Descarga Aplicativo haga clic aquí



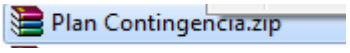
2



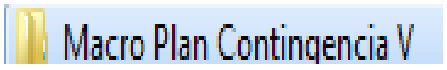
3



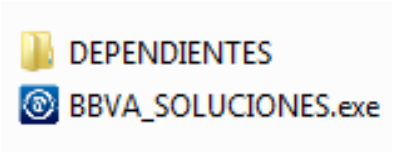
4



5



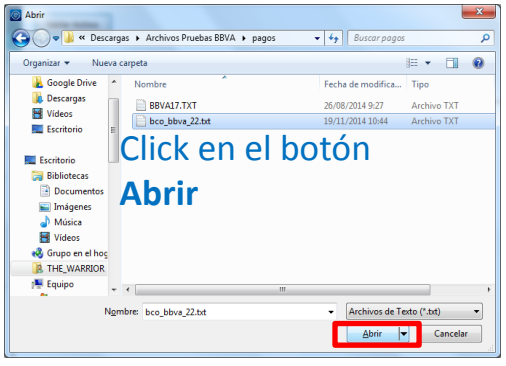
6



Al abrir el aplicativo …

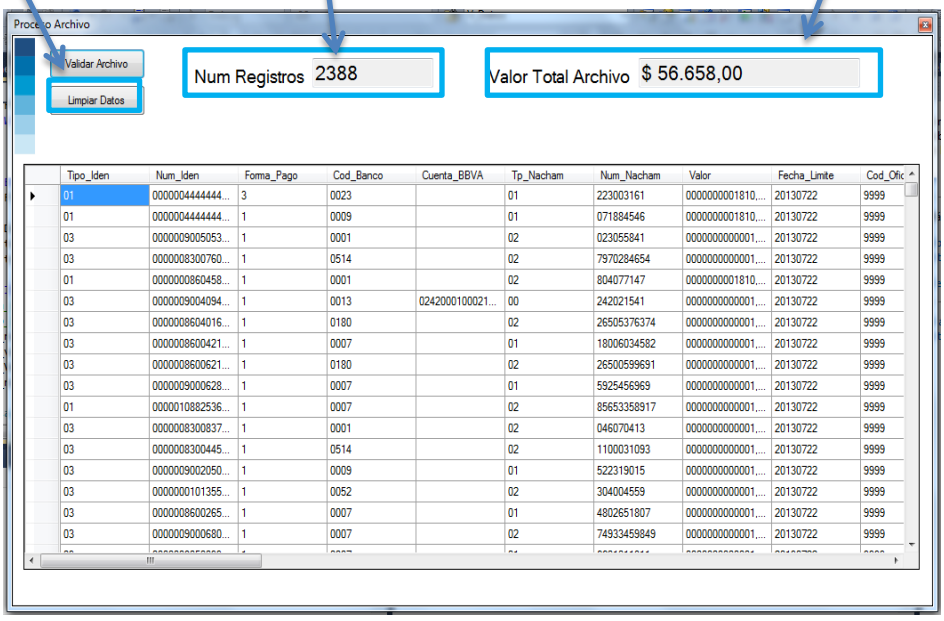
Pantalla Principal

Seleccione el archivo a validar...



BBVA | CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Limpiar Datos **Número de registros** en el Archivo **Monto total** del Archivo



NOTA: Si se requieren el número de registros y el valor total de otro archivo de pagos, deberá seleccionar la opción de limpiar datos y paso seguido cargar el archivo a validar.

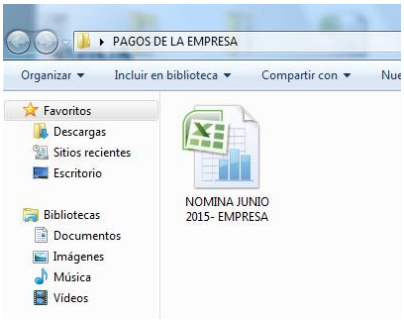
Una vez diligenciada la hoja de RUTA ...

Al momento de tener ***la hoja de ruta y el archivo de pagos*** completos y diligenciados respectivamente, paso siguiente envíe un correo adjuntando el número de ***TICKET*** al siguiente buzón:

Buzón: contingencianetcash.col@bbva.com

1 #652 2

3



El asunto del correo enviado debe ser :
Canal de contingencia - <tipo de archivo> - NOMBRE EMPRESA

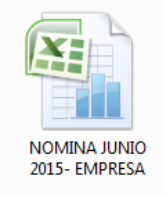
donde el <tipo de archivo> puede ser:
(Nomina , Transferencia, Proveedores o Pensionados).

BBVA | CORPORATE & INVESTMENT BANKING

Una vez enviado al Buzón ...

BBVA Colombia Procederá a cargar el archivo para el respectivo proceso de pagos.

En el momento en el que BBVA procese su archivo



Ud. recibirá una notificación de éxito o rechazo.

Si el archivo se encuentra incompleto o presenta inconsistencias se devolverá el archivo y no se procesará. Usted podrá corregir su Archivo y volverlo a enviar con el mismo número de ***TICKET.***

Tenga en cuenta…

Una vez se restablezca la banca electrónica, BBVA le informará la activación del canal y la finalización de la contingencia

Una vez restablecido el canal de Banca Electrónica …

BBVA net cash

Si usted no ha recibido notificación o respuesta de su archivo enviado al Buzón de contingencia , **absténgase** de cargar el archivo nuevamente en BBVA net cash.